

**PELAYANAN AKADEMIK DAN KEPUASAN MAHASISWA: STUDI KASUS
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI TEUNGKU DIRUNDENG
MEULABOH**

**ACADEMIC SERVICES AND STUDENT SATISFACTION: CASE STUDY OF
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI TEUNGKU DIRUNDENG
MEULABOH**

**Muhammad Ridhwan
Norizan Abdul Ghani
Mirna Ria Andini**

Fakultas Ilmu Sosial Terapan, Universiti Sultan Zainal Abidin, Malaysia
Fakultas Informatika dan Komputer, Universiti Sultan Zainal Abidin, Malaysia
ridhwan.kutacikok@gmail.com

Abstract

STAIN Teungku Direundeng Meulaboh adalah institusi pendidikan dengan pendelegasian wewenang manajemen untuk memenuhi penjaminan mutu kepada siswa di setiap program studi. Pelayanan akademik merupakan kegiatan atau serangkaian kegiatan tak kasat mata yang terjadi karena interaksi antara siswa dan staf yang diberikan oleh pihak pengelola kampus yang bertujuan untuk memecahkan masalah siswa. Adapun pertimbangan metode kualitatif dalam penelitian ini adalah peneliti memperoleh aspek penting terkait pelaksanaan pelayanan akademik dan administrasi STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh. Kepuasan siswa terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh menemukan bahwa tingkat kepatuhan akademisi terhadap peraturan yang ditetapkan oleh STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh belum optimal. Ada dosen yang memberikan pelayanan yang layak dengan tidak mengikuti kelas sampai tujuh kali. Hampir semua aspek kualitas layanan yang meliputi empati, reliabilitas, dan daya tanggap tidak optimal.

Keywords: Kepuasan Mahasiswa, Kualitas Pelayanan, Pelayanan Sarana Akademik, Lembaga Pendidikan

A. Pendahuluan

Saat ini, penjaminan mutu layanan pendidikan merupakan isu penting untuk mendorong institusi pendidikan. Peningkatan kualitas akademik dapat dilakukan dengan mengevaluasi kepuasan siswa terhadap layanan pendidikan

yang diberikan (Stukalina, 2014). Layanan pembelajaran memiliki prioritas orientasi positif bagi siswa dari layanan belajar, termasuk pembelajaran masyarakat, pembelajaran akademik, manfaat dalam memecahkan masalah kepemimpinan dan keterampilan, dan kepuasan dengan universitas (Moely & Ilustre, 2014). Kualitas juga merupakan komponen utama atau yang membuat pengguna atau penyedia jasa atau pelayanan melengkapi atau mengubah layanan (Bansal & Taylor, 2014). Penjaminan mutu keunggulan akademik untuk memenuhi persyaratan pemantauan dan evaluasi reguler semua unit terkait penyediaan layanan (Ebisine, 2014). Konsep servQual juga digunakan untuk mengukur gap layanan yang dirasakan oleh siswa di perguruan tinggi. Pengukuran menggunakan lima dimensi layanan pendidikan berkualitas (fasilitas fisik, peralatan dan penampilan pribadi), kehandalan (konsistensi dan konsistensi departemen dalam memberikan layanan pendidikan), responsiveness (kemauan untuk membantu dan komitmen), menjamin (kemampuan mengajar untuk mendapatkan kepercayaan dari siswa) dan empati (kemampuan berkomunikasi). Telah ditemukan bahwa dimensi keandalan merupakan dimensi penting dalam evaluasi kualitas layanan (Mukhopadhyay, 2016).

B. Landasan Teori

1. Kualitas layanan

Layanan adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan tak kasat mata yang terjadi karena adanya interaksi antara pengguna dan karyawan atau hal lain yang disediakan oleh perusahaan penyedia layanan yang bertujuan untuk memecahkan masalah pengguna atau pelanggan, umumnya mencerminkan sektor industri tidak berwujud atau spesifik seperti pendidikan, perawatan kesehatan, telekomunikasi, transportasi, asuransi, perbankan, perhotelan dan sebagainya (Ratminto & Winarsih, 2009; Tjiptono F., Manajemen Jasa, 2004). Kualitas layanan sebagai tingkat kesempurnaan dan kontrol yang diharapkan adalah untuk memenuhi keinginan pelanggan atau pemangku kepentingan (Tjiptono F., 2014).

Peran pengawas akademik dalam membangun karakter siswa, pada umumnya, memiliki dampak positif terhadap kinerja pendidik akademik, dalam pendidikan dan pengajaran, dan pengabdian masyarakat (Partawibawa,

Fathudin, & Widodo, 2014). Prestasi pelayanan yang memuaskan diperlukan untuk memperbaiki pelayanan sesuai dengan prosedur operasi standar yang disepakati dan terintegrasi dengan sistem yang ada, sehingga hasil yang diperoleh sesuai dengan target institusi. (Sani, Winarno, & Fauziati, 2015).

Dimensi kualitas layanan dibangun berdasarkan indikator formatif, model multi level dan hierarkis yang digunakan sebagai kerangka kerja untuk mensintesis efek kualitas layanan, nilai yang dirasakan, citra perusahaan dan kepuasan pelanggan terhadap niat perilaku pelanggan dalam layanan cepat (Woodal, Hiller, & Resnick, 2014). Lima dimensi konsep SERVQUAL adalah reliability, assurance, tangibles, empathy, dan responsiveness menghasilkan gap analysis antara persepsi service dan ekspektasi. itu menunjukkan semua skor untuk persepsi lebih rendah dari nilai harapan mereka sehingga menunjukkan ada banyak upaya perbaikan layanan yang perlu dipenuhi dan meningkatkan kualitas layanan (Yousapronpaiboon, 2014; Lien, 2017). Meski model yang diusulkan kualitas akademik pendidikan tinggi adalah lingkungan fisik, kehandalan dalam pelayanan, daya tanggap, jaminan, empati, lingkungan akademik, sistem informasi, dan manajemen. (Nugraha, Nasution, & Amaranti, 2016).

2. Kepuasan Siswa

Kepuasan berasal dari kata terpenuhi yang berarti bahagia, lega, cukup dan sebagainya dan yang dirasakan telah memenuhi keinginan (Suharno & Retnoningsih, 2005). Kepuasan siswa adalah sikap positif siswa terhadap pelayanan pendidikan universitas karena adanya perbandingan antara harapan siswa terhadap pelayanan karyawan, kompetensi dosen yang didukung oleh infrastruktur dan kepemimpinan serta penerimaan kenyataan. (Purnama, 2006) (Sopiatin, 2010)

Ada 25 faktor penentu kepuasan siswa, 14 variabel memberikan kepuasan siswa dan delapan variabel yang tidak memuaskan seperti kebersihan kelas, kebersihan kamar mandi, area parkir, penyelesaian keluhan siswa cepat, keramahan karyawan dalam pelayanan, disiplin perkuliahan, dan perhatian khusus kepada setiap siswa (Ketut, 2009).

Interaksi merupakan indikator kritis kepuasan siswa. Interaksi peserta didik adalah prediktor terkuat. Interaksi peserta didik-instruktur dan interaksi

peserta didik adalah prediktor signifikan kepuasan siswa, tetapi interaksi peserta didik bukan. Pengaruh interaksi peserta didik terhadap kepuasan siswa lebih kuat pada Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Pembelajaran Instruksional daripada pada psikologi, pendidikan jasmani atau keluarga, konsumen, dan perkembangan manusia (Douglas, 2015).

Selain itu, disimpulkan kepuasan siswa atau pemangku kepentingan adalah perbandingan antara siswa yang diharapkan dihasilkan oleh informasi yang didapat dari kata mulut atau layanan yang mereka butuhkan..

C. Tujuan Penelitian

Tujuan akhir dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan siswa terhadap layanan administrasi akademik di STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh yang dievaluasi dari lima dimensi konsep ServQual, yaitu kehandalan, daya tanggap, assurance, empati dan tangibles.

D. Metodologi

Wilayah penelitian dari penelitian ini adalah Sekolah Tinggi Agama Negeri Islam (STAIN) Teungku Dirundeng Meulaboh terletak di wilayah Aceh Barat, Provinsi Aceh, Indonesia. STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh yang dimaksud disini adalah judul umum untuk lembaga pendidikan Islam negara di bawah bimbingan teknik Kementerian Agama. Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan menganalisis data dari wawancara dengan 30 responden. Tabel 1 menunjukkan responden melibatkan rektor, staf manajemen dan mahasiswa STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh. Hasil wawancara dikonfirmasi dengan hasil observasi.

Tabel 1: Distribusi Responden

No	Kelamin	Status	Universitas/ Fakultas	Indikator
1	Laki-laki	Rektor	STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh	R1
2	Laki-laki	Ketua 1	STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh	R2
3	Laki-laki	Ketua 2	STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh	R3
4	Laki-laki	Ketua 3	STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh	R4

No	Kelamin	Status	Universitas/ Fakultas	Indikator
			Meulaboh	
5	Laki-laki	Ketua 4	STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh	R5
6	Laki-laki	Mahasiswa	Pendidikan Agama Islam	R6
7	Laki-laki	Mahasiswa	Pendidikan Agama Islam	R7
8	FeLaki- laki	Mahasiswa	Pendidikan Agama Islam	R8
9	Laki-laki	Mahasiswa	Pendidikan Agama Islam	R9
10	Laki-laki	Mahasiswa	Pendidikan Agama Islam	R10
11	Laki-laki	Mahasiswa	Komunikasi Penyiaran Islam	R11
12	Laki-laki	Mahasiswa	Komunikasi Penyiaran Islam	R12
13	Laki-laki	Mahasiswa	Komunikasi Penyiaran Islam	R13
14	Laki-laki	Mahasiswa	Komunikasi Penyiaran Islam	R14
15	FeLaki- laki	Mahasiswa	Komunikasi Penyiaran Islam	R15
16	Laki-laki	Mahasiswa	Managemen Pendidikan Islam	R16
17	FeLaki- laki	Mahasiswa	Managemen Pendidikan Islam	R17
18	Laki-laki	Mahasiswa	Managemen Pendidikan Islam	R18
19	Laki-laki	Mahasiswa	Managemen Pendidikan Islam	R19
20	Laki-laki	Mahasiswa	Managemen Pendidikan Islam	R20
21	Laki-laki	Mahasiswa	Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah	R21
22	Laki-laki	Mahasiswa	Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah	R22
23	Laki-laki	Mahasiswa	Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah	R23
24	FeLaki- laki	Mahasiswa	Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah	R24
25	Laki-laki	Mahasiswa	Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah	R25

No	Kelamin	Status	Universitas/ Fakultas	Indikator
26	Laki-laki	Mahasiswa	Perbankan Syari'ah	R26
27	Laki-laki	Mahasiswa	Perbankan Syari'ah	R27
28	FeLaki-laki	Mahasiswa	Perbankan Syari'ah	R28
29	Laki-laki	Mahasiswa	Perbankan Syari'ah	R29
30	Laki-laki	Mahasiswa	Perbankan Syari'ah	R30

E. Hasil Dan Pembahasan

STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh terletak di jantung Kota Meulaboh di jalan Desa Sisingamangaraja Gampa, Kabupaten Aceh Barat, Provinsi Aceh, dan Indonesia. Saat ini STAIN sedang menggunakan bangunan toko untuk kegiatan belajar mengajar (Gambar 1). Pada tahun 2017, ada 1516 mahasiswa di bawah tiga fakultas, Tarbiyah dan Fakultas Pengajaran, Fakultas Syari'ah dan Fakultas Ekonomi dan Fakultas Dakwah dan Komunikasi..

Dalam penelitian ini, pengukuran kepuasan Mahasiswa dinilai berdasarkan layanan yang diberikan oleh staf akademik, yaitu melalui kepatuhan staf akademik terhadap peraturan yang ditetapkan oleh STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh. Hasil yang diperoleh berdasarkan wawancara mendalam dengan 25 responden dari Mahasiswa dan lima responden dari Rektor dan manajemen kampus dibagi lima dimensi berdasarkan konsep ServQual yaitu pelayanan kehandalan, pelayanan responsif, pelayanan kepastian, pelayanan empati dan layanan nyata.

1. Pelayanan Aspek *Reliability*

Pelayanan keandalan dalam penelitian ini adalah tercapainya dosen dan tenaga akademik dalam memberikan pelayanan bagi setiap Mahasiswa. Berikut wawancara yang dilakukan dengan responden, R1 :

"...Di sini, saya memberi dua pandangan bahwa: Ada beberapa dosen yang kadang menghadiri jadwal daftar kuliah dan ada dosen yang absen sesuai daftar karena mereka mungkin akan mengambil tanggung jawab yang lain dan tentu saja ini adalah pekerjaan kasar." (R1).

Responden memberikan dua pandangan berbeda: Dosen STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh memberikan pelayanan kepada Mahasiswa

seperti kegiatan belajar mengajar di setiap kelas berdasarkan jadwal yang telah ditentukan, dosen tidak mengadakan kegiatan tersebut berdasarkan kehendaknya sendiri dan ada dosen yang tidak hadir. sesuai jadwal karena tabrakan dengan tanggung jawab lain diluar niat. Aturan STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh adalah dosen dan staf akademik yang diharuskan hadir setiap hari Senin sampai Jumat ke kampus mulai pukul 08.00 sampai 16.00 WIB. Kehadiran dosen dan tenaga kependidikan menggunakan teknik sidik jari pada perangkat elektronik yang diletakkan di pintu utama bangunan STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh.

2. Pelayanan Aspek Responsiveness

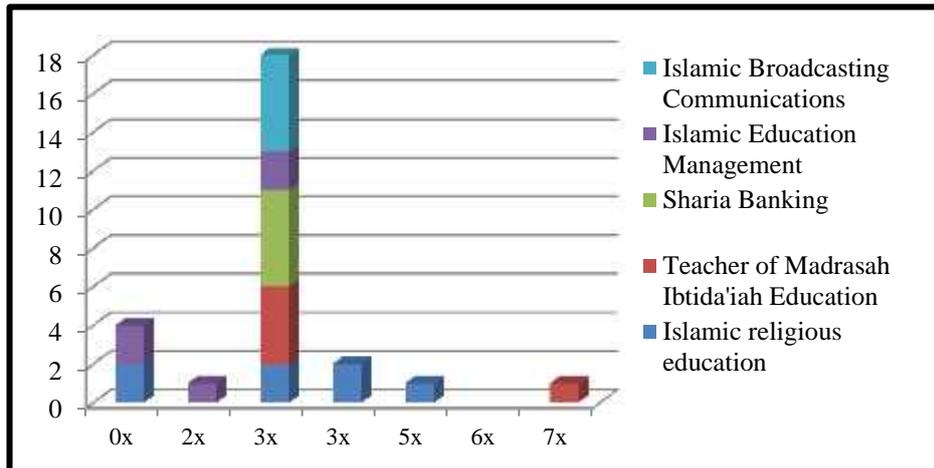
Dalam dimensi tanggap adalah komunikasi dan respon dosen atau tenaga akademik kepada pengguna jasa, dalam hal ini Mahasiswa. Gambar 2 menunjukkan hasil diagram aspek pelayanan responsiveness seperti menghadiri dosen di kelas. Responden memberikan dua tanggapan yaitu tanggapan positif dan negatif. 18 responden memberikan tanggapan positif terhadap aspek responsif layanan yang diberikan. Berikut ini adalah tanggapan positif wawancara dengan responden Mahasiswa, R17:

“...para dosen selalu hadir setiap kuliah di fakultas kami. Jika dosen memiliki agenda lain atau bertanggung jawab, dia hadir dengan benar tapi hanya beberapa menit atau dosen memberi kami pekerjaan rumah dan akan dikumpulkan pada pertemuan berikutnya.” (R17).

Menurut R17, dosen selalu hadir di kelas mereka. Jika dosen memiliki kegiatan lain di luar kelas, dosen masih hadir dan memberikan materi yang akan ditinjau. Mereka mengatakan bahwa dosen tersebut tidak mengikuti kuliah maksimal tiga kali dan tidak ada pemberitahuan terlebih dahulu, jadi Mahasiswa tidak menunggu. Beberapa dosen memberikan tugas tambahan sebagai jadwal kuliah kosong. Sedangkan tujuh responden memberikan tanggapan negatif terhadap dosen yang tidak kuliah lima kali sampai tujuh kali tanpa pemberitahuan kepada Mahasiswa.

Hasil pengamatan menemukan bahwa kegiatan perkuliahan di STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh terstruktur dan sesuai dengan jadwal yang

diberikan. Jadwal tersebut mencerminkan kuliah dan Mahasiswa tatap muka seminggu sekali atau 12-14 kuliah setiap semester. Pernah ditemui dengan 2-3 skri atau 90-135 menit. Kehadiran dosen di setiap ceramah sangat penting dan sangat berpengaruh dalam proses penyediaan layanan karena dosen sering absen di setiap kelas memberi pengaruh buruk pada Mahasiswa.



Gambar. 2: Dosen tidak hadir di Kelas pada Semester terakhir

3. Pelayanan aspek Assurances

Kemampuan mengajar dosen merupakan salah satu jaminan bagi Mahasiswa. Kemampuan mengajar dosen di STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh sangat dinobatkan, karena dosen saat mengajar Mahasiswanya sering membuat suasana diskusi, penuh pemikiran dialektis antara Mahasiswa dan dosen. Seperti wawancara dinyatakan bahwa dosen harus mengeluarkan kelas tiga kali pada semester terakhir dan memberikan tugas tambahan untuk menggantikan kelas hitam dan untuk dikumpulkan serta pertemuan atau kelas selanjutnya. Sikap menjelaskan para dosen memberikan layanan jaminan, sehingga Mahasiswa merasa aman dalam kuliah di STAIN. Selain itu Dosen STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh memiliki prestasi dan karya akademis yang dikembangkan melalui penelitian dan penelitian berkelanjutan. Dosen juga memiliki kualitas standar yang siap untuk diuji. Ini menambahkan nilai jaminan yang diberikan oleh kampus kepada Mahasiswa.

Berikut adalah wawancara dengan R6 yang dilakukan di depan kantor akademik:

*“Ada dosen hingga tujuh kali tidak hadir di kelas, biasanya dia menghubungi komting (pimpinan kelas), jadi kita tidak perlu ke kampus.”
(R6).*

4. Pelayanan Aspek Empati

Selain itu, dimensi pelayanan dalam aspek empati ditemukan bahwa Mahasis mendapat perhatian pribadi selama konsultasi mengenai masalah akademik melalui konselor akademik. Berdasarkan data wawancara ditemukan bahwa masing-masing Mahasiswa memiliki konselor akademik yang akan membimbing Mahasiswa dari awal hingga akhir ceramah. Penasihat akademis menerima keluhan dari dosen lain atau siapapun yang terkait dengan Mahasiswa.

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti yang terdapat dalam buku panduan akademik STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh yang disetujui oleh Rektor yang tercantum dalam Hak dan Kewajiban Bab Mahasis adalah Pasal 93 Poin 5 karena masing-masing Mahasiswa berhak mendapatkan bimbingan dari dosen yang bertanggung jawab atas kursus diikuti dalam studinya.

5. Pelayanan Aspek Tangible

Yang terakhir adalah aspek nyata atau fisik yang dibutuhkan untuk mendukung proses belajar mengajar yaitu kehadiran dosen dan staf akademik yang memberikan layanan di STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh. Saat ini STAIN memiliki 43 dosen reguler dan 81 dosen tetap dengan setidaknya lulusan pascasarjana untuk mengajar program gelar. STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh juga memiliki lima dosen dengan dokter lulusan. Dosen yang ditunjuk memiliki setidaknya 2 (dua) tahun pengalaman kerja sebagai pendidik di Universitas, memiliki posisi akademik setidaknya satu asisten spesialis, dan memiliki sertifikat pengajaran yang dikeluarkan oleh sebuah perguruan tinggi yang mempromosikan program pengadaan.

F. Kesimpulan

Kepuasan Mahasiswa terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh menemukan bahwa tingkat kepatuhan akademisi terhadap peraturan yang ditetapkan oleh STAIN Teungku

Dirundeng Meulaboh belum optimal. Ada dosen yang memberikan pelayanan yang layak dengan tidak mengikuti kelas sampai tujuh kali. Hampir semua aspek kualitas layanan yang meliputi empati, reliabilitas, dan daya tanggap tidak optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman, D., & Prasetyo, T. P. (2016). Mengukur Tingkat Kepuasan Mahasiswa dalam Pembelajaran dengan Memnggunakan Sistem Pakar (Studi Kasus: Mahasiswa Teknik Informatika). *Jurnal J-Ensitem, 2* (2).
- Alvianti. (2005). *Manajemen Kualitas Pendekatan Sisi Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Apriliana, A. F., Santoso, S., & Sumaryati, S. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Mahasiswa BKK Pendidikan Akutansi Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret Surakarta. *JUPE UNS, 2* (3), 211-223.
- Bansal, H. S., & Taylor, S. (2014). Investigating the Relationship Between Service Quality, Satisfaction and Switching Intentions. *Proceedings of the 1997 Academy of Marketing Science (AMS) Annual Conference* (pp. 304-313). Springer Link.
- Douglas, J. (2015). Student satisfaction and dissatisfaction: a study in the higher education context. . *E-Thesis Online Service* .
- Ebisine, S. S. (2014). Academic Quality Assurance in the Colleges of Education: Challenges and Ways Forward for Future Development. *Journal of International Letters of Social and Humanistic Sciences* (13), 1-9.
- Kanca, I. N., & Dartini, N. P. (2015). Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan Akademik Jurusan Penjaskesrek. *Jurnal Penjakora, 2* (2).

- Lien, P. T. (2017). Training Service Quality and its Effects on Student Satisfaction: Case of a Vietnam University. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 7 (4), 99-110.
- Moely, B. E., & Ilustre, V. (2014). The Impact of Service-Learning Course Characteristics on University Students' Learning Outcomes. *Michigan Journal of Community Service Learning*, 21 (1), 5-16.
- Mukhopadhyay, D. K. (2016). Students' perception of quality of medical education in a medical college in west Bengal, India. *Indian Journal of Public Health*, 60 (1), 4-9.
- Mulyawan, A., & Sidharta, I. (2014). Determinan Kualitas Layanan Akademik di STMIK Mardira Indonesia Bandung. *Jurnal Comptech & Bisnis*, 8 (1), 13-24.
- Nugraha, N., Nasution, A., & Amaranti, R. (2016). Pengembangan Model Services Quality Untuk Peningkatan Kualitas Layanan Akademik Internal di Perguruan Tinggi. *Ethos: Jurnal Penelitian dan Pengabdian*, 4 (2), 191-198.
- Partawibawa, A., Fathudin, S., & Widodo, A. (2014). Peran Pembimbing Akademik Terhadap Pembentukan Karakter Mahasiswa. *Jurnal Pendidikan Teknologi dan Kejuruan*, 22 (2).
- Purcărea, V. L., Gheorghe, L. R., & Petrescu, C. M. (2013). The Assessment of Perceived Service Quality of Public Health Care Services in Romania Using the SERVQUAL Scale. *Procedia Economics and Finance*, 6, 573-585.
- Purnama, N. (2006). *Manajemen Kualitas: Perspektif Global*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2009). *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

- Rinala, I. N., Yudana, I. M., & Natajaya, I. N. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa pada Sekolah Tinggi Pariwisata Nusa Dua Bali. *Jurnal Penelitian Pascasarjana UNDIKSHA*, 4 (1).
- Sani, K., Winarno, W. W., & Fauziati, S. (2015). Strategi Peningkatan Model Layanan Sistem Informasi Akademik Mahasiswa Menggunakan Framework ITIL V.3 dan COBIT 4.1 di Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta. *Semnasteknomedia Online*, 3 (1), 25-30.
- Sopiatin, P. (2010). *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Stukalina, Y. (2014). Identifying Predictors of Student Satisfaction and Student Motivation in the Framework of Assuring Quality in the Delivery of Higher Education. *Journal: Business, Management and Education* (1), 127-137.
- Tjiptono, F. (2004). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2000). *Perspektif Manajemen dan Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Vorasaiharit, N., & Thawesaengskulthai, N. (2016). Integration of SERVQUAL Model with Quality Function Deployment to enhance Library's Service Quality. *International Conference on Engineering Technologies and Big Data Analytics (ETBDA'2016)*, 78-84.
- Woodal, T., Hiller, A., & Resnick, S. (2014). Making sense of higher education: students as consumers and the value of the university experience. *Journal of Studies in Higher Education*, 39 (1), 48-67.
- Yousapronpaiboon, K. (2014). Measuring Higher Education Service Quality in Thailand. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 116, 1088-1095.

